



Faculté de Médecine

Département de Médecine générale

## **“V-HLO-fr self-assessment tool”**

### **Un outil d’auto-évaluation des institutions de soin en matière de la littératie en santé.**

Version belge francophone

Mars 2018

Equipe de développement : Unité de recherche Soins primaire et santé, Université de Liège

Correspondant principal : Gilles Henrard, [gilles.henrard@uliege.be](mailto:gilles.henrard@uliege.be)

### Préambule

Ce questionnaire, s'il a le mérite de mettre l'accent sur un domaine peut-être sous-investi de la qualité des soins, cumule les limites même de la notion même de littératie en santé<sup>1</sup> et les dangers inhérents à toute velléité d'amélioration de la qualité.

Ainsi, nous souhaitons souligner que :

- La promotion de la santé ne saurait se limiter à l'amélioration de la littératie en santé. Toutes les contraintes entravant la santé ne disparaîtront pas une fois l'information simplifiée et clarifiée. Néanmoins, cet aspect participe à améliorer la situation.

- L'approche organisationnelle que nous adoptons vise notamment à éviter le piège consistant, dans l'évaluation d'une situation, à ne souligner, que la responsabilité des individus, supposés prendre des décisions libres et rationnelles, plus ou moins bien informées. Elle tend plutôt à appréhender la littératie en santé comme une responsabilité collective en tenant compte de la complexité des systèmes de soin et des processus de prises de décision.

- La participation des usagers, au-delà de démarches consultatives, doit aussi pouvoir être envisagée comme un partenariat aboutissant à des relations de soins plus équilibrées, voire à des modes de gestion participatives.

- Enfin, les éventuels changements suggérés au travers de ce questionnaire devraient respecter les indispensables « savoirs pratiques informels existants » du personnel de santé, souvent liés à la spécificité du contexte, ainsi que sa motivation.

Gilles Henrard

Doctorant, Département de Médecine générale, Université de Liège

[gilles.henrard@uliege.be](mailto:gilles.henrard@uliege.be)

---

<sup>1</sup> Henrard G, Prévost M. La « littératie en santé », avatar creux ou concept dynamisant ? Santé conjugée [Internet]. Décembre 2016 [cité 28 mars 2017]. Disponible sur: <http://www.maisonmedicale.org/La-litteratie-en-sante-avatar-creux-ou-concept-dynamisant.html>

## Glossaire

**Littératie en santé** (« health literacy ») : Connaissances, motivation et compétences nécessaires pour accéder à, comprendre, évaluer et appliquer l'information dans le domaine de la santé, pour ensuite se forger un jugement et prendre une décision dans la vie quotidienne en termes de soin de santé, de prévention ou de promotion à la santé pour maintenir ou améliorer sans qualité de vie tout au long de sa vie. Traduit de [Sorensen et al 2012](#) (1).

**Littératie organisationnelle en santé** (« organizational health literacy ») : Capacité des institutions à tenir compte du niveau de littératie en santé de ses usagers. Une institution qui tient compte du niveau de littératie de ses usagers rend l'information nécessaire à la navigation en son sein et à l'utilisation de ses prestations de soins plus simple et plus claire afin que ses usagers soient mieux à même de prendre soin de leur santé. Inspiré du concept de « Health Literate Organization » de [Brach et al 2012](#) (2)

## Introduction : la « Littératie en santé » et les institutions de soin

Notre époque brasse un volume gigantesque d'informations. Dans certaines circonstances, notre capacité à gérer ces informations peut être inadéquate ou dépassée et ce déséquilibre entraîner des conséquences néfastes pour la santé.

Nous ne sommes pas égaux face à ces difficultés.

Ces compétences nécessaires pour « *accéder à, comprendre, évaluer et appliquer l'information dans le domaine de la santé, pour ensuite se forger un jugement et prendre une décision en terme de soin de santé, de prévention ou de promotion à la santé* » ont été appelées « littératie en santé » [Sorensen et al 2012](#) (1).

En terme d'intervention, deux approches principales peuvent être distinguées. Une approche dite « clinique », encore largement majoritaire, dont les actions mettent l'accent sur la facilitation du colloque singulier usager-professionnel et une approche dite « organisationnelle » (en anglais « *organizational health literacy* »), plus récente, qui vise à favoriser au sein des institutions de soins les conditions matérielles et la culture de travail qui leurs permettraient de mieux tenir compte du niveau de littératie en santé de leurs usagers. Ceci correspond au concept de « *Health Literate Healthcare Organization* », formalisé par [Brach et al](#) en 2012 (2).

C'est cette dernière approche que nous voulons promouvoir.

Pour ce faire, nous avons traduit de l'allemand et adapté pour le contexte belge un outil d'auto-évaluation des institutions de soins, le « **Vienna HLO self-assessment tool** » de [Dietscher and Pelikan 2015](#) (3). Cet outil consiste en un questionnaire remplis de manière collégiale, à l'occasion d'une table ronde, par un groupe de personnes en charge de la qualité des soins dans l'institution. Le processus, en plus de servir la sensibilisation sur le sujet, abouti à un « diagnostic organisationnel » de l'institution dans sa capacité à tenir compte du niveau de littératie en santé de ses usagers et pourrait constituer une étape intéressante dans son parcours pour devenir plus « pro-littératie » (4).

Cette démarche est promue par un groupe de travail international hébergé au sein du « Réseau des hôpitaux et centres de santé promoteurs de santé »<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Voir le site : [http://hphnet.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2374:hph-and-health-literate-health-care-organizations&Itemid=454](http://hphnet.org/index.php?option=com_content&view=article&id=2374:hph-and-health-literate-health-care-organizations&Itemid=454)

## Données générales concernant l'institution qui s'autoévalue

Nom de l'institution Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Personne responsable de la coordination de l'auto-évaluation (nom et position dans l'institution) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Sur quelle partie de l'institution se porte l'auto-évaluation (toute l'institution, un seul service ? ...) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Quelle est la zone couverte par l'institution ?  <input type="checkbox"/> 3000 habitants <input type="checkbox"/> 3000 - 15.000 habitants <input type="checkbox"/> 15.000 - 100.000 habitants <input type="checkbox"/> 100.000 - 1.000.000 habitants <input type="checkbox"/> > 1.000.000 habitants
Combien de travailleurs compte l'institution (en équivalent temps plein) ? Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Quel est la répartition de ces travailleurs en terme de groupe professionnel ?  <input type="checkbox"/> Médecins <input type="checkbox"/> Infirmiers <input type="checkbox"/> Autres thérapeutes (kinés, labo, etc...) <input type="checkbox"/> Direction et administration <input type="checkbox"/> Logistique <input type="checkbox"/> Autres : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Quel est le nombre d'hospitalisation dans votre établissement par année ? Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Quel est le nombre de consultations ambulatoires dans votre établissement par année ? Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Quel sont les principaux groupes linguistiques présents dans votre clientèle ?  <input type="checkbox"/> Français <input type="checkbox"/> Néerlandais <input type="checkbox"/> Allemand <input type="checkbox"/> Italien <input type="checkbox"/> Arabe <input type="checkbox"/> Russe <input type="checkbox"/> Turc <input type="checkbox"/> Kurde <input type="checkbox"/> Hindi <input type="checkbox"/> Autres : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Quels sont les principaux groupes linguistiques présents dans votre personnel ?  <input type="checkbox"/> Français <input type="checkbox"/> Néerlandais <input type="checkbox"/> Allemand

- ☐ Italien
- ☐ Arabe
- ☐ Russe
- ☐ Turc
- ☐ Kurde
- ☐ Hindi
- ☐ Autres : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Quels sont les éventuels domaines privilégiés d'expertise clinique de votre institution ?  
Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Y-a-t'il des conditions d'accès pour les patients ?  
☐ Non (hôpital « grand publique »)  
☐ Oui (par exemple référence, assurabilité etc...)  
Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Votre institution est-elle à finalité lucrative (statut...) ?  
Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Qui est l'organisme de tutelle de votre institution ?

- ☐ Confessionnelle
- ☐ Publique
- ☐ Privé
- ☐ Mutuelle
- ☐ CPAS
- ☐ Autres : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Votre institution est-elle impliquée dans le curriculum de formation du personnel soignant ?  
☐ Non  
☐ Oui, curriculum de base pour médecins, infirmiers etc...  
☐ Oui, à un niveau académique  
Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### Aperçu du questionnaire

9 domaines (22 sous-domaines et 160 critères)

**Domaine 1:** Établir des principes de gestion de l'institution qui tiennent compte de la littératie en santé

**Domaine 2:** Développer et évaluer les documents et les prestations de soins de manière participative.

**Domaine 3:** Former le personnel pour une communication avec les patients qui tienne compte de la littératie en santé

**Domaine 4:** Créer un environnement favorisant une orientation facile et utiliser de l'information simple et claire.

**Domaine 5:** Communiquer de manière professionnelle en matière de santé avec les patients

**Domaine 6:** Améliorer la littératie en santé des patients et des proches au-delà de l'hospitalisation

**Domaine 7:** Améliorer la littératie en santé du personnel

**Domaine 8:** Contribuer à l'amélioration de la littératie en santé dans la région

**Domaine 9:** Partager ses expériences et servir de modèle

## Domaine 1: Établir des principes de gestion de l'institution qui tiennent compte de la littératie en santé

*Le principe de littératie organisationnelle en santé est ancré dans les structures et les procédures de l'institution. L'institution est capable de s'autoévaluer dans ce domaine.*

1.1 L'institution considère la littératie en santé comme une <u>responsabilité institutionnelle</u>	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>1.1.1 Les documents de l'institution – ses missions, sa vision, ses valeurs, ainsi que ses objectifs et son plan d'actions par exemple - définissent la littératie en santé comme étant une responsabilité institutionnelle.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.1.2 Les responsabilités personnelles en matière de littératie organisationnelle en santé sont clairement définies (une personne ou une équipe est mandatée par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.1.3 Des moyens financiers et du personnel sont affectés à la littératie organisationnelle en santé.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.1.4 Des actions en matière de littératie en santé sont prévues et sont appliquées.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.1.5 La littératie en santé est intégrée dans différents domaines de l'institution - par exemple la gestion de la qualité, la promotion de la santé, la gestion des risques, la gestion du personnel ou encore les mesures architecturales.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1.2 L'institution garantit l' <u>assurance de qualité</u> dans le domaine de la littératie en santé.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>1.2.1 La littératie en santé fait partie intégrante de la gestion de la qualité dans l'institution (via la définition d'indicateurs ou l'accompagnement de processus de changement par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.2.2 Des indicateurs, des indices et/ou des critères pour l'évaluation de la littératie organisationnelle en santé sont définis (par exemple la lisibilité des informations fournies).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.2.3 Des mesures et des évaluations de la littératie organisationnelle en santé sont effectuées régulièrement sur base des indicateurs, d'indices et/ou de critères définis.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.2.4 Les données de routine - l'adresse, la date de naissance, les antécédents médicaux par exemple - ne sont recueillies, à des fins administratives, qu'une seule fois.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.2.5 Les enquêtes auprès des patient(e)s se rapportent également à la qualité de la communication (la clarté des informations par exemple)</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.2.6 Les enquêtes auprès des membres du personnel se rapportent également à la littératie en santé (la clarté des informations concernant la sécurité au travail par exemple)</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>1.2.7 Les questions posées lors d'une enquête auprès du personnel ou des patients sont formulées d'une manière simple et dans un langage courant.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
1.2.8 La littératie en santé des patients est mesurée et prise en compte comme étant un élément de la qualité des résultats.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.9 L'expérience des patients est sollicitée (par exemple au travers de patients traceurs et/ou d'utilisateurs testeurs – aussi appelés « patients mystères ») pour vérifier à quel point les patients parviennent à s'orienter dans l'établissement.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.10 L'expérience des patients est sollicitée (par exemple au travers d'experts du vécu et/ou d'utilisateurs testeurs – aussi appelés « patients mystères ») pour vérifier la qualité de la communication avec les patients.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.11 Des objectifs et des mesures destinées à améliorer la littératie organisationnelle en santé sont continuellement affinés sur base des mesures régulières de la qualité.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Domaine 2: Développer et évaluer les documents et les prestations de soins de manière participative.

*L'institution implique les patients et le personnel de manière participative dans le développement et l'évaluation des documents et des prestations de soins dont ils sont les groupes cibles.*

2.1 L'institution <u>implique les patients</u> dans le développement et l'évaluation des documents et des prestations de soins.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>2.1.1 Les règles et processus de communication sont développés et testés avec des représentants du/des groupe(s) cible(s) - des personnes qui ont des difficultés de lecture ou des personnes appartenant à des groupes linguistiques particuliers par exemple.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>2.1.2 Le développement et le test de tous les documents et matériels destinés aux patients (les fiches d'informations, les informations juridiques, les déclarations de consentement, les applications informatiques par exemple) se font en y associant les représentants du/des groupe(s) cible(s).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>2.1.3 Les documents sont développés et testés en collaboration avec des représentants des patients (comités de patients, groupes d'entraide...).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>2.1.4 Les (anciens) patients sont impliqués dans les formations du personnel afin de donner un feedback aux personnels concernant la qualité de leur communication.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.1.5 L'institution dispose d'une procédure de feedback et de plaintes <sup>3</sup> concernant la clarté des documents et des prestations de soins.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					

2.2 L'institution <u>implique son personnel</u> dans le développement et l'évaluation des documents et des prestations de soins.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
2.2.1 Le système de guidage (signalétique, fléchage, marquage etc...) de l'établissement a été testé par les nouveaux membres du personnel ou des collègues d'un autre établissement et a été optimisé en fonction des résultats de ces tests.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
2.2.2 Pour le développement des documents et des services destinés au personnel, l'institution travaille en collaboration avec les représentants du/des groupe(s) cible(s).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					

<sup>3</sup> Le cas échéant, elle oriente le patient vers un service de médiation (Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient)

### Domaine 3: Former le personnel pour une communication avec les patients qui tiennent compte de la littératie en santé

*La littératie en santé fait partie intégrante du développement des ressources humaines. Il existe des formations pour le personnel (y compris les médecins) en matière de communication avec les patients qui soit conforme aux exigences de la littératie en santé.*

3.1 Les programmes de formation du personnel visant une communication avec les patients conforme aux exigences de la littératie en santé <u>se rapportent à toutes les situations de communication.</u>	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>3.1.1 La littératie en santé est considérée comme une compétence professionnelle essentielle. Des documents en attestent (offres d'emploi, descriptif de fonction ou plans de développement du personnel par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>3.1.2 Lors de l'engagement de nouveaux collaborateurs, on attache beaucoup d'importance aux compétences en la littératie en santé et à la capacité de communication.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>3.1.3 Des ressources sont prévues pour la formation du personnel dans le domaine de la littératie en santé.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>3.1.4 On veille à ce que la capacité du personnel à tenir compte de la littératie en santé - notamment celui en contact avec les patients - soit développée par des formations.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>3.1.5 Lors de la phase d'écologie, les nouveaux collaborateurs - en particulier ceux qui sont en contact avec les patients - sont initiés à la littératie en santé.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
3.1.6 Des experts internes interviennent en tant que modèles, mentors et enseignants pour promouvoir la littératie en santé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
3.1.7 Un feedback régulier est donné aux membres du personnel - surtout au personnel en contact avec les patients - concernant la qualité de leur communication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
Une formation du personnel est prévue pour les points suivants :					
3.1.8 Utiliser un langage courant (sans jargon, avec des phrases simples etc...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.9 Doser les informations et donner des informations orientées vers l'action.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.10 Écouter de manière active, susciter des questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.11 Utiliser des techniques de confirmation comme le « Chunk-and-Check <sup>4</sup> » ou le « Teach-Back <sup>5</sup> ».	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.12 Faciliter la communication à l'aide de supports audiovisuels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.13 Appliquer les principes de l'élaboration de documents et d'outils aisément compréhensibles qui facilitent la communication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.14 Faire appel à des interprètes.					
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					

<sup>4</sup> La technique du « teach-back » (« enseigne moi en retour ») consiste à demander au patient de répéter avec ses mots ce qu'il a retenu de la discussion pour en vérifier l'efficacité Voir par exemple le site : <http://www.healthliteracyplace.org.uk/tools-and-techniques/techniques/>

<sup>5</sup> La technique du « chunk and check » (« scinder et vérifier ») consiste à bien différencier les différents messages que l'on désire faire passer et d'en vérifier la compréhension au fur et à mesure qu'ils sont prodigués. Voir par exemple le site : <http://www.healthliteracyplace.org.uk/tools-and-techniques/techniques/>

Domaine 4: Créer un environnement favorisant une orientation facile et utiliser de l'information simple et claire.

*L'institution rend les contacts avec les établissements plus accessibles et l'orientation en leurs seins plus facile. Pour ce faire, elle crée un environnement physique favorable et propose des aides à l'orientation et du matériel d'information en langage clair et simple.*

4.1 L'institution permet un <u>premier contact</u> facilement accessible <u>via Internet ou téléphone</u> .	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>4.1.1 Le site de l'institution est facile à trouver via les moteurs de recherche.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.2 Les numéros de téléphone de l'institution et de ses départements/services sont faciles à trouver dans l'annuaire téléphonique ou sur Internet.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.3 Le site web est construit selon des critères de littératie en santé (langage simple, textes clairs et succincts par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.4 Le site web est facile à utiliser, même pour des personnes avec un faible niveau de littératie informatique et en santé (bonne lisibilité, possibilité d'augmenter la taille des caractères ou fonction de lecture à haute voix par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.5 L'adresse de l'institution, une description de l'itinéraire et un plan numérique se trouvent sur le site et sont facilement disponibles.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>4.1.6 Aux personnes ayant un faible niveau de littératie en informatique et en santé, on propose des aides qui facilitent l'utilisation du site (questions et réponses dans le menu, assistance téléphonique, service d'assistance par courriel par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.7 Les contenus du site sont disponibles en plusieurs langues.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.8 Pour tous les contenus médicaux et autres contenus spécialisés présentés sur le site, les sources sont indiquées.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.9 Le site est disponible en version mobile pour smartphone, tablette etc.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.10 L'institution est accessible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.11 À chaque heure du jour et de la nuit, c'est une personne réelle qui répond au téléphone (et pas un système de réponse automatisé).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.12 Une communication téléphonique est possible dans la langue maternelle de la plupart des patients.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.13 Si un système téléphonique automatisé est utilisé, celui-ci offre la possibilité de répéter des points du menu.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.1.14 Le personnel chargé de l'accueil (réception et/ou accueil téléphonique) est capable de répondre aux besoins en informations des différents groupes de patients.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
---	--	--	--	--	--

4.2 L'institution fournit toutes les informations nécessaires pour <u>se rendre à l'établissement afin d'y séjourner.</u>	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
4.2.1 La dénomination de l'établissement qui figure sur les cartes/plans correspond au nom utilisé localement.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2 Les employés de la réception et le personnel d'accueil sont capables de donner des instructions détaillées concernant les itinéraires vers l'établissement, tant pour les moyens de transport publics que privés.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.3 La description des arrêts, les annonces d'arrêt, les horaires et les arrêts des moyens de transports publics régionaux indiquent clairement l'établissement.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4 Le nom de l'établissement est affiché de manière bien visible à l'extérieur du bâtiment.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.5 Tous les panneaux d'entrée sont bien visibles depuis la rue.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.6 Les patients sont informés au préalable d'éventuelles quoteparts ou d'autres frais de soins de santé qui sont à leur charge.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.3 Des aides à l'orientation dans la <u>zone de réception et d'inscription</u> permettent aux patients et aux visiteurs de trouver facilement leurs repères.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
4.3.1 À chaque point d'accès, on trouve un employé de la réception et/ou un plan d'orientation.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2 L'endroit où l'on se trouve est indiqué sur le plan d'orientation par la mention « Vous êtes ici » ou un symbole facile à comprendre.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.3 Le personnel chargé de l'accueil est capable d'informer les patients et les visiteurs de manière compréhensible concernant les services ambulatoires (consultations, polycliniques...), les services de spécialité ou un membre du personnel en particulier  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4 Les nouvelles technologies, comme par exemple des écrans tactiles (parlants) ou des applications pour smartphone, facilitent l'orientation au sein de l'établissement.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.5 Les espaces d'inscription sont clairement indiqués.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.6 Le personnel est également capable d'orienter de manière professionnelle des personnes atteintes de confusion, de démence ou de maladies mentales.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.7 Des membres du personnel ou des volontaires ayant diverses compétences linguistiques aident les visiteurs et patients à s'orienter dans l'établissement.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.4 L'institution dispose d'un <u>système de guidage</u> (signalétique, fléchage, marquage etc...) compréhensible et permettant une bonne orientation.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>4.4.1 Les panneaux d'orientation et la signalisation sont bien lisibles et bien visibles, partout dans l'établissement.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.4.2 Des dépliants comportant un plan de l'établissement sont aisément accessibles et disponibles gratuitement.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.4.3 Les termes et les symboles du système de guidage sont compréhensibles de tous et sont exprimés dans un langage courant (« maladies rénales » au lieu de « néphrologie » ou « chirurgie abdominale » au lieu de « viscérale » par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.4.4 Les mêmes installations et locaux dans tout l'établissement sont toujours désignés par le même terme ou le même symbole (toujours « Toiletttes » ou toujours « W.-C. » par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.4.5 Une charte graphique (codes couleurs, pictogrammes, logo etc...) est utilisée de manière uniforme dans tout l'établissement et permet de trouver le chemin à partir de différents points de départ.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.4.6 Lorsque l'établissement se compose de plusieurs bâtiments, le système de guidage s'étend aussi sur les chemins entre les bâtiments.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4.4.7 Les panneaux et la signalisation sont rédigés dans la langue maternelle de la plupart des patients.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
4.4.8 L'établissement dispose d'un système de guidage pour malvoyants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					

4.5 Du matériel d'information sur la santé est mis à la libre disposition des patients et des visiteurs.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
4.5.1 L'établissement dispose d'une bibliothèque ouverte aux patients proposant des informations sur la santé.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2 Des informations imprimées ou audio-visuelles concernant la prévention de maladies telles que le diabète, les maladies cardio-vasculaires et les cancers les plus connus sont disponibles à plusieurs endroits.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.3 Des informations sur support imprimés ou audio-visuelles concernant des modes de vie sains sont disponibles à plusieurs endroits.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4 Des indications sur la valeur nutritionnelle et le nombre de calories facilitent le choix du menu en chambre.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.5 Des indications sur la valeur nutritionnelle et le nombre de calories facilitent des décisions saines à la cafétéria/la cantine.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Domaine 5: Communiquer de manière professionnelle en matière de santé avec les patients

*Les processus de communication avec les patients sont établis selon les principes de base de la littératie en santé. Cela concerne toutes les formes et situations de communication, comme par exemple l'admission, l'anamnèse, les visites, la sortie. Les besoins en matière de communication de tous les groupes de patients sont pris en considération.*

5.1 La <u>communication orale</u> avec les patients s'appuie sur les principes de la littératie en santé.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
5.1.1 Des lignes directrices pour la communication orale avec les patients s'axent sur la littératie en santé (utilisation d'un langage courant ou de techniques de confirmation par exemple) et concernent toutes les situations de communication  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.2 Ces lignes directrices tiennent compte des besoins de tous les groupes de patients - y compris les différents groupes linguistiques, les personnes ayant un handicap auditif ou visuel, les personnes présentant des compétences intellectuelles diverses par exemple.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.3 Ces lignes directrices pour la communication tiennent compte des particularités culturelles des patients, de la nécessité d'inclure d'autres membres de la famille dans la communication par exemple.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.4 Les patients sont informés des diagnostics et des options thérapeutiques selon l'état des connaissances scientifiques, d'une manière claire et personnalisée, qui leur permet, en concertation avec les professionnels de la santé, de prendre la	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

meilleure décision possible concernant leur traitement.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
5.1.5 Les patients sont explicitement encouragés à poser des questions concernant leur situation, sur base de la campagne « Ask me 3 » <sup>6</sup> par exemple.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.6 Les patients ont le droit de se faire accompagner à leurs rendez-vous par des membres de leur famille ou des amis et en sont avisés.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.7 Les entretiens avec les patients se font dans des locaux propices à une communication efficace (respect de la vie privée et environnement protégé contre les nuisances sonores par exemple).  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.8 Le temps consacré aux entretiens avec les patients est suffisant.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.9 Les entretiens avec les patients ne se font qu'avec des patients en état de recevoir de l'information (pas directement après une anesthésie par exemple).  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.10 Les patients peuvent de leur propre initiative prendre des rendez-vous avec le personnel.  <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>6</sup> « Ask me 3 » consiste à inciter les patients à poser 3 questions jugées essentielles à leur soignant. Plus d'informations sur le site : <http://www.npsf.org/?page=askme3>

5.2 Les documents et le matériel imprimés utilisés sont conçus et employé selon les principes de base de la littératie en santé.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>5.2.1 Il y a des lignes directrices pour la rédaction et l'élaboration de documents écrits et d'outils pour les patients (tailles de police, interlignes, contraste des couleurs et utilisation d'éléments graphiques par exemple)</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.2.2 Tout outil imprimé - fiches d'information, formulaires, informations juridiques, déclarations de consentement, documents de sortie ou rendez-vous pour examen de suivi par exemple - doit être établi selon ces lignes directrices.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.2.3 L'information écrite doit toujours être complémentaire à la communication orale et ne peut en aucun cas remplacer celle-ci.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.2.4 Dans la communication avec les patients, les supports écrits servent habituellement d'aide-mémoire pour les patients.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.2.5 Afin de faciliter la communication avec les patients, une série d'outils imprimés et audio-visuels de qualité sont à la disposition des interlocuteurs (brochures, histoires illustrées, bandes dessinées, DVD, liens vers des sites Web, modèles à trois dimensions ou podcasts par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.2.6 Le personnel connaît les outils imprimés et audio-visuels disponibles et sait s'en servir.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.2.7 Les coordonnées de l'institution, y compris les numéros de téléphone, les adresses courriel et internet sont reprises de manière visible sur tous les outils.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Commentaires :</b> <a href="#">Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</a>					
5.2.8 Le matériel imprimé et audio-visuel est régulièrement mis à jour (sur la base de nouvelles preuves dans la littérature scientifique la plus récente par exemple).  <b>Commentaires :</b> <a href="#">Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.9 Le matériel et les documents citent les sources permettant ainsi d'évaluer la qualité de l'information.  <b>Commentaires :</b> <a href="#">Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.3 Le développement et l'utilisation d'applications informatiques et des nouveaux médias se font selon les principes de base de la littératie en santé.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
5.3.1 Des lignes directrices pour l'utilisation et la qualité des applications informatiques et des nouveaux médias existent pour favoriser la communication et la transmission des informations.  <b>Commentaires :</b> <a href="#">Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2 Les portails en ligne et les centres de téléchargement d'applications ne proposent que des applications et programmes informatiques qui contiennent des informations scientifiquement correctes, faciles à comprendre et orientées vers l'action.  <b>Commentaires :</b> <a href="#">Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3 Lors de l'achat de programmes ou d'applications pour transmettre des informations de santé, on accorde une grande attention à leur convivialité d'utilisation et à leur adéquation au(x) groupe(s) cible(s).  <b>Commentaires :</b> <a href="#">Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



5.3.4 Les applications informatiques sont testées avec des représentants du groupe cible avant leur utilisation routinière. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.5 Lors de l'utilisation d'applications et de nouveaux médias, on vérifie si les patients savent s'en servir. Si nécessaire, une formation est proposée. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.4 Une communication dans la <u>langue maternelle</u> est rendue possible grâce à des ressources humaines et matérielles.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
5.4.1 Dans toutes les situations de communication et lorsqu'il s'agit de remplir des formulaires et/ou des documents, on peut faire appel à une assistance en langue maternelle en temps opportun (un service de traduction, du personnel polyglotte spécialement formé, un service d'interprétariat par téléphone ou par vidéo, des écrans tactiles parlants par exemple). <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4.2 Il existe un centre de coordination qui s'occupe de la mise à la disposition et du planning de l'assistance en langue maternelle. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4.3 Les besoins d'assistance en langue maternelle sont régulièrement évalués - lors de l'admission, ou lorsqu'on relève les antécédents médicaux par exemple, et celle-ci est déclenchée sur l'initiative du médecin ou sur demande du patient. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4.4 Les patients sont informés - par un panneau par exemple - de la possibilité de demander un service de traduction. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>5.4.5 Tout interprétariat par des personnes mineures ou du personnel sans formation spécifique est exclue de manière explicite.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.4.6 Les interprètes engagés disposent d'une formation spécifique ou d'une expérience en matière d'interprétariat clinique interculturel (certificat ou attestation de service par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.4.7 Les interprètes engagés connaissent et respectent, comme les soignants, les principes de la littératie en santé (utilisation de vocabulaire issu du langage courant et de phrases courtes et simples par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.4.8 Les différents types d'assistance en langue maternelle disponibles et la procédure pour y faire appel sont bien connus du personnel.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.4.9 Il y a des lignes directrices et des procédures pour la communication, la documentation et la gestion de problèmes et de plaintes en rapport avec l'assistance en langue maternelle.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.4.10 Les lacunes au niveau de la mise à la disposition d'assistance en langue maternelle sont repérées et des mesures d'amélioration sont prises.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.4.11 Tous les outils écrits et audio-visuels - fiches d'information, déclarations de consentement etc. - sont disponibles dans les langues maternelles des principaux groupes de patients.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.5 Même dans les situations à risque, la communication est axée sur les principes de la littératie en santé.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>5.5.1 L'institution considère toute erreur de communication comme un événement indésirable et réagit en conséquence.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.5.2 Il existe un système de notification et d'apprentissage des événements indésirables qui intègre les erreurs de communication.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.5.3 Les retours d'informations des patients sur la gestion de leur sécurité, sur l'hygiène hospitalière etc. sont systématiquement intégrés dans la gestion des risques.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.5.4 Il existe une liste des processus dans lesquels la communication avec les patients joue un rôle particulièrement important (les entretiens durant lesquels les diagnostics et les traitements sont annoncés, les déclarations de consentement, lorsqu'il s'agit de compléter des formulaires, de préparer les interventions chirurgicales ou les transferts vers d'autres services par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.5.5 Il existe des lignes directrices et des formations spécifiques pour la communication dans les situations à risque (utilisation d'une technique de confirmation par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5.5.6 En cas de prescription de médicaments, la prise de médicaments est expliquée de manière détaillée (schéma, dose journalière, moment de la prise des médicaments, avant ou après les repas, par exemple).</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.5.7 En cas de prescription de médicaments, on explique aux patients que les médicaments administrés à l'hôpital peuvent avoir d'autres tailles, formes ou couleurs que ceux qui sont achetés en pharmacie par la suite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
5.5.8 Le plan d'urgence de l'établissement comporte également, notamment dans le cas d'une évacuation, des mesures d'information et de communication avec les patients. Les connaissances linguistiques, les déficiences visuelles et auditives ou les différences de capacités intellectuelles sont prises en considération dans ce contexte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					

## Domaine 6: Améliorer la littératie en santé des patients et des proches au-delà de l'hospitalisation

*L'institution développe la littératie en santé des patients et des proches au-delà de la durée du séjour dans l'établissement en collaboration avec la première ligne de soin et le réseau extrahospitalier*

6.1 L'institution soutient les patients dans l'acquisition et l'amélioration de leurs compétences en matière de santé en vue de l'autogestion de leur maladie	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
6.1.1 Les patients sont informés de manière personnalisée de la contribution personnelle qu'ils peuvent apporter à la gestion de leur maladie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
6.1.2 L'institution propose à ses patients des formations à l'autogestion pour les principales maladies chroniques ou, si tel n'est pas le cas, oriente les patients vers de telles formations données par des tiers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b>					

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
<p>6.1.3 Lorsqu'on donne des recommandations d'actions à des patients, on envisage avec eux également la manière de les mettre en œuvre au quotidien.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>6.1.4 L'institution informe ses patients de manière explicite à propos des groupes d'entraide et d'autres offres de soutien.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>6.1.5 L'institution encourage les patients à prendre au sérieux leurs propres symptômes et, si nécessaire, à faire appel à des soins même avant la date convenue.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>6.1.6 L'institution propose des formations aux aidants proches ou les oriente vers de telles formations.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.2 L'institution soutient les patients lors de l'acquisition et du développement de compétence en littératie en santé en vue de développer des modes de vie sains.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>6.2.1 Les modes de vie des patients et les éventuels besoins de changement sont régulièrement recueillis et documentés.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>6.2.2 Les patients sont informés de manière détaillée sur les aspects préventifs et sur la promotion de la santé. Cela ressort de documents comme par exemple le dossier du patient.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>6.2.3 L'institution propose aux patients des formations en matière de mode de vie et/ou les</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>oriente vers de telles formations proposées par des tiers.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>					
<p>6.2.4 Le personnel de l'institution est au courant des offres en matière de formation des adultes de la région (des cours d'alphabétisation par exemple) et peut, si nécessaire, suggérer aux patients d'y participer.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Domaine 7: Améliorer la littératie en santé du personnel

*L'institution encourage son personnel à développer leurs propres niveaux de littératie en santé, tant au niveau de l'autogestion des risques sanitaires pendant le travail que pour le développement de modes de vie sains. <sup>7</sup>*

7.1 L'institution soutient son personnel lors de l'acquisition et du développement de la littératie en santé en ce qui concerne de <u>l'autogestion de risques spécifiques liés à la profession.</u>	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>7.1.1 L'institution considère la promotion de la littératie en santé de son personnel comme une responsabilité institutionnelle.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.1.2 Les cadres sont conscients de l'impact de leur communication sur la santé du personnel et orientent leur mode de gestion en conséquence.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.1.3 Lors des entretiens d'évaluation, on aborde également des questions de santé au travail et la manière dont le personnel peut préserver sa santé. Si nécessaire, des mesures de soutien sont convenues.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>7</sup> Il existe un important chevauchement entre ce domaine et la promotion de la santé en entreprise

<p>7.1.4 Dès la phase d'apprentissage, le personnel est averti des risques sanitaires spécifiques liés à leur profession.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.1.5 L'institution propose régulièrement des formations permettant de gérer les risques pour la santé liés aux professions présentes dans l'institution.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.1.6 L'établissement utilise des supports spécifiques, comme par exemple des affiches, des dépliants, des applications électroniques... afin d'avertir le personnel des risques sanitaires spécifiques liés à leur profession.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.1.7 Le personnel a la possibilité d'identifier des domaines de leur travail où les conditions sont pénibles et de proposer des améliorations.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.1.8 L'institution propose à son personnel des formations à la prévention et l'autogestion de maladies chroniques.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.2 L'institution soutient son personnel lors de l'acquisition et du développement de la littératie en santé en ce qui concerne le <u>développement de modes de vie sains.</u>	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
<p>7.2.1 L'institution propose à son personnel des formations au développement de modes de vie sains.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.2.2 L'institution attire l'attention du personnel sur les programmes de formation en matière de modes de vie sains proposés dans leur région.</p> <p><b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>7.2.3 L'institution utilise des supports spécifiques, comme par exemple des affiches, des dépliants, des applications électroniques ... afin d'attirer l'attention du personnel sur les thématiques relatifs aux modes de vie sains.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Commentaires :**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

**Domaine 8: Contribuer à la littératie en santé dans la région**

*L'institution se préoccupe des soins transmuraux. Elle ne permet le retour à domicile du patient que lorsqu'il est bien informé du suivi médical et de sa convalescence et elle s'engage publiquement et en collaboration avec d'autres organisations pour la santé de la population.*

<b>8.1 L'institution favorise <u>la continuité et la collaboration</u> en matière de soins.</b>	<b>Oui (76 -100 %)</b>	<b>Plutôt oui (51 - 75 %)</b>	<b>Plutôt non (26 - 50 %)</b>	<b>Non (0 - 25 %)</b>	<b>Non applicable</b>
8.1.1 À leur sortie, les patients sont informés de manière détaillée des points auxquels ils doivent faire attention en rentrant à domicile (soin des plaies, prise de médicaments, alimentation, besoins d'encadrement par exemples) et des services auxquels ils peuvent s'adresser en cas de problèmes. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.2 Si nécessaire, on implique également les proches, les prestataires de première ligne et/ou des services sociaux dans la gestion du retour à domicile. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.3 Il y a un suivi téléphonique pour garantir que les patients et/ou proches maîtrisent bien les consignes qu'ils ont reçues à la sortie. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.4 Lors d'un renvoi à d'autres prestataires, les patients reçoivent de l'aide pour fixer les rendez-vous. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.5 Lors des renvois vers d'autres prestataires, un suivi est mis en place (téléphonique par exemple) afin de garantir que les patients se rendent effectivement chez ces prestataires. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.6 Les résultats d'examens effectués lors du séjour et qui n'ont pas pu être communiqués sont transmis ultérieurement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
8.1.7 Toutes les données médicales et thérapeutiques importantes sont transmises par l'institution et ne doivent pas l'être par le patient lui-même. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.8 Les patients reçoivent systématiquement une liste actualisée d'établissements médico-sociaux et de groupes d'entraide qui pourraient leur être utiles. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.9 Les patients reçoivent systématiquement les coordonnées d'associations de défense de leurs intérêts et de médiateurs. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.10 Le site web de l'établissement donne accès à des informations concernant l'autogestion des problèmes de santé courants propres aux principaux groupes de patients ou renvoie à des sites partenaires. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.1.11 À la sortie, on demande aux patients de documenter l'évolution de leurs symptômes ou de leurs problèmes de santé d'une manière la plus claire et simple possible et de venir à leurs rendez-vous ultérieurs accompagnés de leurs notes. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.2 L'institution contribue à la santé publique dans la mesure de ses possibilités.	Oui (76 -100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
8.2.1 L'institution propose à la population de la région des informations de qualité et indépendantes sur des questions de santé d'actualité (« journée porte ouverte de la santé » organisée par l'établissement, cycle de conférences par exemple). <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2.2 L'institution collabore avec les partenaires locaux pour diffuser des informations sur la santé (ateliers de promotion de la santé dans les entreprises locales, visites de l'hôpital par des élèves par exemple). <b>Commentaires :</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.					
8.2.3 L'institution propose également des mesures pour des groupes cibles de la région qui sont difficiles à atteindre (personnes défavorisées sur le plan socio-économique ou migrants par exemple). <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Domaine 9: Partager ses expériences et servir de modèle

*L'institution assume un rôle actif, et au-delà de son propre champ d'activité, dans la mise en œuvre de la littératie organisationnelle en santé.*

9.1 L'institution soutient la <u>diffusion et le développement du concept</u> de la littératie en santé.	Oui (76 - 100 %)	Plutôt oui (51 - 75 %)	Plutôt non (26 - 50 %)	Non (0 - 25 %)	Non applicable
9.1.1 Les activités et résultats dans le domaine de la littératie en santé font partie des rapports annuels d'activités de l'institution. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.2 L'institution diffuse ses expériences dans le domaine de la littératie en santé via des publications, des présentations ou dans les médias. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.3 L'institution participe à des projets de recherche et de développement dans le domaine de la littératie en santé. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.4 L'institution s'engage dans d'éventuelles actions prévues par les entités politiques dont elles dépendent destinées à promouvoir la littératie en santé. <b>Commentaires :</b> Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.1.5 L'institution aide les médecins, le personnel soignant et les professionnels de la santé en formation à apprendre les principes de la littératie en santé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Commentaires :**

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

--	--	--	--	--	--